

INFORME ENCUESTA PAGINA WEB

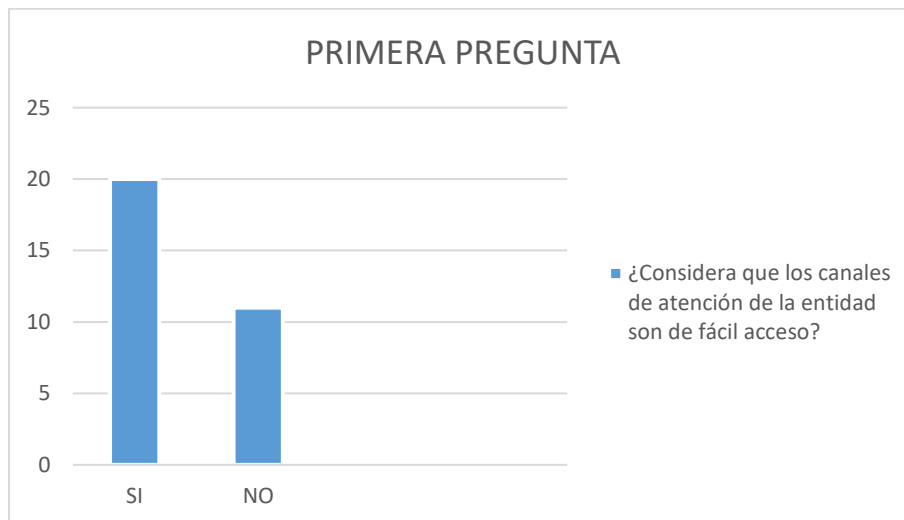
La primera encuesta que se realiza en la vigencia 2022 de la Oficina de la OAC se realizó desde el 27 de abril al 13 de mayo por medio de la página web de la entidad y se obtuvieron 31 participaciones.

Estas encuestas tuvieron como fin obtener la percepción de los usuarios del servicio público registral, para poder mejorar nuestros canales de atención.

Los resultados que arrojaron fueron los siguientes:

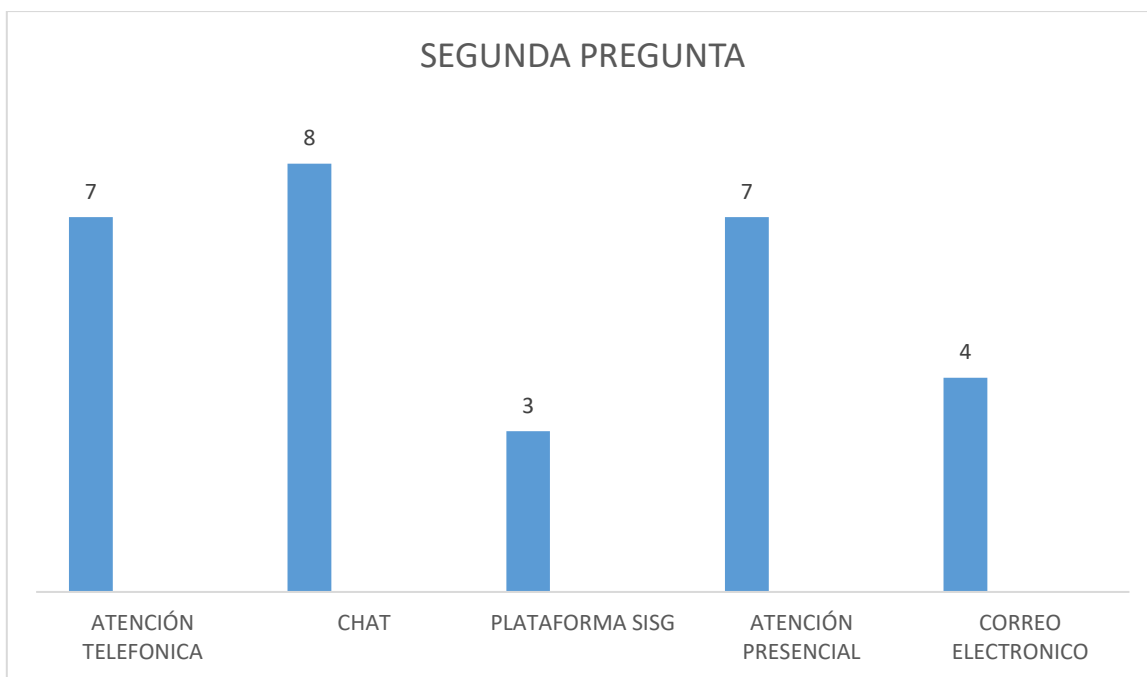
A la pregunta ¿Considera que los canales de atención de la entidad son de fácil acceso?

- Si contestaron 20 personas, equivalente al 65% de los encuestados
- No contestaron 11 personas, equivalente al 35% de los encuestados



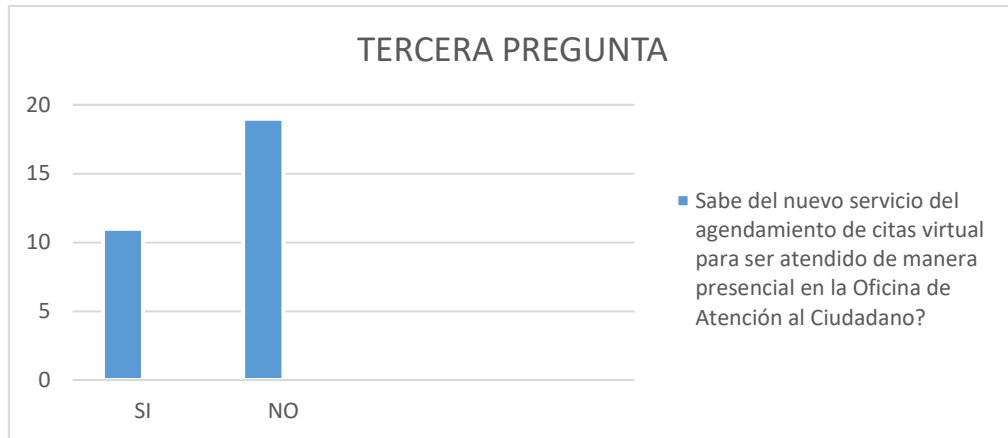
A la pregunta ¿cuál canal de atención debe mejorar?

Atención Telefónica 7 respuestas equivalente 24%, chat 8 respuestas equivalente al 28%, Plataforma SISG-PQRSD 3 respuestas equivalente al 10%, Atención presencial 7 respuestas equivalente al 24% y el correo electrónico 4 respuestas equivalente al 14% de los usuarios encuestados.



La última pregunta FUE ¿Sabe del nuevo servicio del agendamiento de citas virtual para ser atendido de manera presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano?

- Si contestaron 11 personas equivalente al 37% de los encuestados
- No contestaron 19 personas equivalente al 63% de los encuestados



Conclusiones y/o Recomendaciones

- Se recomienda realizar campañas informativas con los diferentes canales de acceso a la información de la entidad.
- Se recomiendan implementar acciones de mejora para los canales presenciales, chat y atención telefónica
- Se recomienda realizar campañas de divulgación del nuevo servicio de agendamiento de citas.

Las estrategias que se realicen deben de estar proyectadas de manera transversal entre la Oficina de Atención al Ciudadano, La Oficina de las tecnologías de la Información y el Grupo de comunicaciones.

FICHA TECNICA

SOLICITADA POR:	SNR
Realizada por:	Oficina de atención al ciudadano
Nombre de la encuesta:	Participación Ciudadana
Universo (Mercado Potencial)	Población que utiliza los servicios de la SNR a través de los diferentes canales de atención.
Unidad de muestreo:	Ciudadanos colombianos y población extranjera que requieren hacer uso de alguno de los servicios ofrecidos por la SNR.
Fecha de creación:	27 de abril de 2022
Área de Cobertura:	Nivel Mundial ya que su difusión es por página web
Técnica de recolección de datos:	Encuesta virtual
Objetivo de la encuesta:	Realizar actividades de participación ciudadana para recolectar información para realizar acciones de mejora.
Numero de preguntas formuladas:	Tres (3)
Tipo de preguntas aplicadas:	Selección múltiple 1 , 2 Cerradas
Escala empleada para medición:	Selección múltiple